


جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

معاونت بهداشت

چک لیست واحدهای ارائه دهنده خدمات مرکز بهداشت استان

..... دانشکده/دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

مرکز بهداشت شهرستان.....	مرکز خدمات جامع سلامت شهری/روستایی.....
پایگاه سلامت	خانه بهداشت
تاریخ بازدید(روز/ماه/سال) ساعت شروع	ساعت پایان مدت بازدید
نام و نام خانوادگی ارزیاب	از دانشگاه شماره تماس

محور	موضوع	وزن	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده
ورودی (INPUT)	منابع فیزیکی (فضا، تجهیزات، تسهیلات و امکانات رفاهی، ظواهر کارکنان) و منابع انسانی (تعداد و دانش) سوالات ۱ تا ۱۲	۳		
فرایند (PROSE)	مدیریت سلامت منطقه تحت پوشش	۵		
خروجی (OUT PUT)	رضایت گیرنده خدمت رضایت ارائه دهنده خدمت	۴		

عالی (۴)	خوب (۳)	متوسط (۲)	ضعیف (۱)	خیلی ضعیف (۰)	مورد ندارد	مورد انتظار	معیار	
						<ul style="list-style-type: none"> • نصب: (۱) • سالم: (۱) • کامل بودن اطلاعات: (۱) دارا بودن اطلاعات از قبیل نام دانشگاه، نام شبکه بهداشت و درمان، نام مرکز، نام، نام خانه بهداشت: (۱) • صحیح بودن اطلاعات: (۱) 	<p>۱</p> <p>تابلو سر در نصب شده، سالم و خوانا و دارای اطلاعات کامل می باشد.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • محوطه سازی (مناسب بودن کف محوطه، فضا، نبودن وسائل اضافی در محوطه): (۲) • حصار کشی (سالم و مناسب): (۲) 	<p>۲</p> <p>محوطه سازی و حصار کشی ساختمان انجام شده است.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • کاملاً نو یا بازسازی شده می باشد: (۴) • نیازمند بازسازی و تعمیر در برخی از قسمت ها می باشد: (۴) • ساختمان مرکز مستهلک می باشد: (۴) 	<p>۳</p> <p>نیازهای تعمیراتی ساختمان رفع شده است.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • نبودن اقلام اضافی در مسیر تردد مراجعه کنندگان: (۱) • دارا بودن رمپ برای عبور ویلچیر: (۱) • در صورت طبقاتی بودن ساختمان داشتن آسانسور: (۲) 	<p>۴</p> <p>در ساختمان موانع ساختمانی برای دریافت خدمت وجود ندارد.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • صندلی های اتاق انتظار نو، سالم و قابل استفاده است: (۱) • وسایل ارتباط جمعی مانند روزنامه و تلویزیون در اتاق انتظار وجود دارد: (۱) امکانات عمومی مانند آب سردکن در اتاق انتظار وجود دارد: (۱) • تهویه و نور اتاق انتظار مناسب است: (۱) 	<p>۵</p> <p>امکانات و تجهیزات در اتاق انتظار موجود می باشد.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • تهویه فضاهای عمومی و کلیه اتاق های آن مناسب برای دریافت و ارائه خدمت می باشد: (۴) • برخی از اتاق های آن مناسب برای دریافت و ارائه خدمت نمی باشد: (۲) • تهویه فضا های عمومی و کلیه اتاق های آن مناسب برای دریافت و ارائه خدمت نمی باشد: (۰) 	<p>۶</p> <p>سیستم تهویه و گرمایش / سرمایش مرکز مناسب است.</p>	
						<ul style="list-style-type: none"> • فضای اتاق از نظر سقف و دیوار و کف سالم و تمیز می باشد: (۲) • سرویس بهداشتی واحد ارائه دهنده خدمت تمیز و قابل استفاده می باشد: (۲) 	<p>۷</p> <p>نظافت مرکز در تمامی اتاق ها، آبدارخانه، سرویس بهداشتی، رعایت می شود.</p>	
						<p>تأمین فضای آموزشی مستقل ((۱))، تأمین پذیرایی جلسات ((۱)) امتیاز) وسائل صوتی، تصویری و تجهیزات آموزشی - بودن میز و صندلی، وایت برد، قفسه کتاب ((۱)) امتیاز) کتب آموزشی سلامت ((۱)) امتیاز)</p>	<p>۸</p> <p>فضای آموزشی و تجهیزات و امکانات آموزشی مناسب جهت برگزاری کلاس عمومی تأمین شده است.</p>	

عالی (۴)	خوب (۳)	متوسط (۲)	ضعیف (۱)	خیلی ضعیف (۰)	مورد ندارد	مورد انتظار	معیار	
						<ul style="list-style-type: none"> تأمین فضای آموزشی مستقل: (۱) تأمین وسایل صوتی، تصویری و تجهیزات آموزشی بودن میز و صندلی، وایت برد، قفسه کتاب: (۱) کتاب آموزشی سلامت: (۱) تأمین پذیرایی جلسات: (۱) 	فضای آموزشی و تجهیزات و امکانات آموزشی مناسب جهت برگزاری کلاس عمومی تأمین شده است.	۹
						<ul style="list-style-type: none"> مسیر ارجاع به سطح دو مشخص و در محل مناسب نصب شده است (۱) درصد ارجاع طبق دستور عمل اجرایی رعایت می شود (۱) برگه ارجاع جهت موارد ارجاعی تکمیل می شود (۱) پیگیری پسخوراند انجام می شود (۱) 	مسیر ارجاع مشخص و در معرض دید مراجعه کنندگان می باشد.	۱۰
						<ul style="list-style-type: none"> لباس فرم پزشکی: روپوش سفید با اتیکت لباس فرم مراقب سلامت زن: مانتو شلوار سورمه ای با مغزه نوار زرشکی و نوار دورسر مقنعه لباس فرم مراقب سلامت مرد: شلوار سورمه پیراهن آبی روشن لباس فرم کارشناسان تغذیه: مانتو شلوار سورمه ای با نوار آبی روشن لباس سلامت روان: مانتو شلوار سورمه ای با نوار لیمویی لباس فرم بهورز: مانتو، شلوار و مقنعه طوسی روشن با اتیکت مناسب بودن لباس از لحاظ رنگ و نظافت: (۲) دارا بودن اتیکت (۲) 	آراستگی و استفاده از لباس فرم به همراه اتیکت توسط ارائه دهندگان خدمت رعایت شده است	۱ ۱
						<p>در صورتی که هر کاربر یک دستگاه کامپیوتر در اختیار دارد: (۴)</p> <p>در صورتی که کامپیوتر - نه به تعداد کاربران - اما در پایگاه موجود است: (۲)</p> <p>امتیاز و در صورت عدم وجود کامپیوتر صفر امتیاز تعلق می گیرد.</p>	دسترسی به رایانه در واحد وجود دارد.	۱ ۲

مورد انتظار	مورد ندارد	خیلی ضعیف (۰)	ضعیف (۱)	متوسط (۲)	خوب (۳)	عالی (۴)	معیار		
<ul style="list-style-type: none"> پزشک: هر ۴۰۰۰ نفر جمعیت یک نفر دندانپزشک: ۱۵۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر کاردان/کارشناس آزمایشگاه: ۷۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر کاردان یا کارشناس بهداشت محیط و حرفه ای: ۱۰۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک یا دو نفر بر حسب واحد. ماما : هر ۷۰۰۰ نفر جمعیت یک نفر پرستار: ۱۰۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر در مراکز شبانه روزی باشد چهار پرستار نیاز هست. کاردان /کارشناس مرافب سلامت ناظر: هر مرکز یک نفر متصدی پذیرش، آمار و مدارک پزشکی: یک نفر خدمتگذار : برای هر مرکز یک خدمتگذار بهورز هر ۱۰۰۰ نفر یک زن و یک مرد 							تعداد نیروی انسانی روستایی مطابق استاندارد است	۱۳	
<ul style="list-style-type: none"> پزشک: کمتر از ۲۰۰۰۰ نفر یک نفر به ازای هر ۱۰ هزار نفر یک نفر اضافه می گردد. دندانپزشک: ۲۰۰۰۰ جمعیت ، بیش از ۲۰ هزار فقط نفر یک دندانپزشک اضافه می شود. کاردان/کارشناس آزمایشگاه: ۲۰۰۰۰ نفر جمعیت به ازای هر ۱۰ هزار نفر یک نفر اضافه می گردد. کارشناس/کارشناس ارشد تغذیه: ۲۰۰۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر کارشناس/کارشناس ارشد سلامت روان: ۲۰۰۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر کاردان یا کارشناس بهداشت محیط و حرفه ای: ۲۰۰۰۰ نفر جمعیت، به ازای هر ۱۰ هزار نفر یک نفر اضافه می گردد. پرستار: ۲۰۰۰۰ نفر جمعیت و بیشتر یک نفر کاردان /کارشناس مرافب سلامت: هر ۲۵۰۰ نفر جمعیت یک نفر متصدی پذیرش، آمار و مدارک پزشکی: یک نفر خدمتگذار : برای هر مرکز یک خدمتگذار 							تعداد نیروی انسانی شهری مطابق استاندارد است		
<p>اعضا تیم سلامت طبق بسته های آموزشی، آخرین نسخه بسته های خدمت ابلاغی آموزش لازم را دیده اند(۱) فایل یا فیزیک بسته در دسترس می باشد (۱) (به صورت رندوم گواهی افراد بررسی گردد و در صورت نیاز معیاراتی در خصوص سنجش آگاهی و دانش پرسیده شود).</p>							مهارت نیروی انسانی		۱۴

عالی (۴)	خوب (۳)	متوسط (۲)	ضعیف (۱)	خیلی ضعیف (۰)	مورد ندارد	مورد انتظار	معیار	
						ارائه دهنده خدمت جمعیت تحت پوشش خود را شناسایی کرده. آگاهی کامل نسبت به جمعیت / واحدهای تحت پوشش (۲) آگاهی از لحاظ جغرافیایی، تفکیک جنسی، گروه های (۲)	ارائه دهنده خدمت جمعیت تحت پوشش خود را می شناسد.	۱۵
						فهرستی از مشکلات منطقه موجود می باشد: ۲ اولویت بندی مشکلات انجام شده است: ۲ (طبق اجرای برنامه نیازسنجی ابلاغی از سوی واحد آموزش سلامت)	مشکلات منطقه شناسایی و اولویت بندی شده است	۱۶
						برنامه عملیاتی مکتوب (۱) نمودار گانت (۱) اقدامات طبق برنامه در حال انجام است. (۲)	برنامه عملیاتی برای حل مشکلات شناسایی شده وجود دارد.	۱۷
						اقدامات مداخله ای متناسب با برنامه های فنی طراحی شده است (۲) اقدامات مداخله ای به مرحله اجرا در آمده است. (۲) مستندات اقدامات صورت گرفته از جمله صورتجلسات، مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی، پمفلت، بروشور، مصوبات و هرانچه که در رفع مشکل انجام شده است بازدید گردد.	اقدامات مداخله ای طراحی و اجرا شده است.	۱۸
						تاثیر اقدامات بر اساس مقایسه روند بهبود شاخص یا مشکل در طی سه سال گذشته، انتظار می رود هر آگاهی کامل کارشناس از روند سه ساله ای شاخص های اولویت دار منطقه داشته و نتیجه اقدامات وی بهبود را نشان دهد. (۴)	اقدامات مداخله ای موثر می باشد	۷۹

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی - معاونت بهداشت

فرم جمع آوری نقاط قوت و قابل ارتقاء

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی نام شبکه بهداشت و درمان شهرستان.....

نام مرکز خدمات جامع سلامت شهری/روستایی نام پایگاه سلامت/خانه بهداشت.....

روز و تاریخ:

ردیف	نقاط ضعف پشتیبانی برنامه ها	نقاط ضعف فنی برنامه ها	راهکار پیشنهادی	تعهدات دانشگاه	تعهدات وزارتخانه
(۱)	منابع فیزیکی، امکانات و تجهیزات:	منابع فیزیکی، امکانات و تجهیزات:			
(۲)	منابع انسانی:	منابع انسانی:			
(۳)	منابع مالی:	منابع مالی:			
(۴)	فرایندی:	فرایندی:			
	سایر:	سایر:			

نقاط قوت)

(۱)	منابع مالی
(۲)	منابع انسانی:
(۳)	منابع مالی:
(۴)	فرایندی:
(۵)	سایر:

خلاقیت و نوآوری

(۱)	
(۲)	
(۳)	

چک لیست مصاحبه با گیرندگان خدمات

- مصاحبه با گیرندگان خدمات، صرفاً (۱)(۰) نفر که به صورت تصادفی انتخاب می شوند.
- ابتدا خود را معرفی کرده و هدف از انجام پرسشگری را توضیح دهید. بر ای او روشن کنید هدف از پرسشگری شناسایی مشکلات بهداشت، برطرف کردن مشکلات، بهبود شیوه ارائه دهنده خدمت و جلب رضایت بیشتر مردم از خدمات بهداشتی است. از او تقاضا کنید که چنانچه مایل است، به معیارات شما پاسخ دهد. بهتر است مصاحبه را در محیطی آرام و راحت انجام دهید. در حین پرسشگری به دقت به سخنان وی گوش دهید. پس از اتمام پرسشگری از همکاری وی تشکر کنید.
- معیار امتیازدهی لیکرت (خیلی ضعیف(۰))، ضعیف(۱))، متوسط(۲))، خوب(۳))، عالی(۴))

ردیف	معیار گیرنده خدمت	نفر اول	نفر دوم	نفر سوم	نفر چهارم	نفر پنجم	نفر ششم	نفر هفتم	نفر هشتم	نفر نهم	نفر دهم
۱	آیا ساعت کار واحد ارائه دهنده خدمت به گونه ای است که بتوانید از خدمات آن استفاده کنید؟										
۲	آیا دسترسی به واحد ارائه دهنده خدمت به گونه ای است که بتوانید از خدمات آن استفاده کنید؟										
۳	آیا از نحوه برخورد و شیوه ارائه دهنده خدمت رضایت دارید؟										
۴	آیا ارائه دهنده خدمت شما را از محرمانه بودن اطلاعات محرمانه مطمئن ساخته است؟										
۵	آیا از مدت زمانی که هر بار منتظر می شوید تا نوبت به شما برسد										
۶	آیا از وضعیت اتاق محل انتظار (نور، دما، تهویه و تمیزی، آسردکن) رضایت دارید؟										
۷	آیا در هر بار مراجعه..... در مورد وضعیت استفاده از شیوه و اقدام توصیه شده، از شما معیار می کند؟										
۸	آیا متوجه صحبت ها و آموزش هایی که به شما می										

نفر دهم	نفر نهم	نفر هشتم	نفر هفتم	نفر ششم	نفر پنجم	نفر چهارم	نفر سوم	نفر دوم	نفر اول	معیار گیرنده خدمت	ردیف
										دهد، می شوید؟	
										آیا در هنگام صحبت با ارائه دهنده یا معاینه توسط وی، احساس امنیت و راحتی از نظر محفوظ بودن محل معاینه و اینکه کسی متوجه صحبت های شما نیست دارید؟	۹
										آیا ارائه دهنده خدمت در هر بار مراجعه زمان مراجعه بعدی را به شما می گوید.	۱۰
										آیا در طی سال گذشته شما را جهت معاینه تخصصی به سطوح بالاتر ارجاع داده است؟	۱۱
										آیا در صورت ارجاع، مشخصات متخصصین جهت مراجعه به راحتی در دسترس بوده است.	۱۲
										چه پیشنهادی برای بهبود وضعیت ارائه خدمات دارید	۱۳

چک لیست خودارزیابی

- ضمن تشکر از وقت و حوصله ای که امروز به خرج دادید، خواهشمند است معیارات زیر را به دقت پاسخ دهید. پاسخ دقیق و صادقانه شما به معیارات ما را در حل مشکلات یاری خواهد کرد، معیار پاسخ مثبت- چنانچه کلیه شرایط مطرح در معیار حاصل گردید، به آن پاسخ بله بدهید. اگر پاسخ قسمتی از معیار مثبت و قسمت دیگر منفی بود، پاسخ معیار را خیر دهید و در قسمت توضیحات موارد نامطلوب مشکل را بنویسید.

ردیف	معیار گیرنده خدمت	مورد ندارد	پاسخ	توضیحات
۱)	آیا از ساعت کار و فاصله منزل تا محل کار خود رضایت دارید؟		بله خیر	
۲)	آیا وضعیت و شرایط محیط کار شما برای انجام فعالیت هایتان مناسب است؟ (فضای فیزیکی: نور، دما، تهویه، نظافت)		بله خیر	
۳)	آیا نیازهای آموزشی شما جهت ارائه خدمت به صورت دوره ای (حداقل سالیانه) مورد بررسی قرار می گیرد؟		بله خیر	
۴)	آیا در یکسال گذشته دوره بازآموزی در مورد برنامه ها دیده اید؟		بله خیر	
۵	آیا از برنامه های آموزشی و کاربردی بودن آن ها رضایت دارید؟ (بازآموزی مطابق نتایج نیازسنجی انجام می شود)		بله خیر	
۶	آیا در کلاس ها و سمینارهای آموزشی به شما مواد کتبی(جزوه، کتاب، پمفلت و...) داده می شود/		بله خیر	
۷	آیا در مورد تکمیل دقیق فرم های آماری در سامانه سبب آموزش لازم و کافی را دیده اید؟		بله خیر	
۸	آیا تکمیل فرم ها در سامانه را ضروری می دانید؟		بله خیر	
۹	آیا پس از ارسال آمارها و یا بازبازدیدهای نظارتی به شما پسخوراند از نتیجه فعالیت ها داده می شود؟		بله خیر	
۱۰	آیا بازدید های نظارتی را مفید می دانید؟ (بازدید منجر به رفع مشکلات و ارائه خدمات مطلوب تر شده است؟)		بله خیر	
۱۱	آیا وسائل و مواد مصرفی مورد نیاز خود را به تعداد کافی و به موقع (حداکثر ۵(۱) روز دریافت می کنید؟(داروها، فرم ها، لوازم التحریر، مواد شوینده، سوخت و ...)		بله خیر	
۱۲	آیا در صورت نیاز، تعمیر یا جایگزینی تجهیزات به موقع (حداکثر ۵(۱) روز) انجام می گیرد؟		بله خیر	
۱۳	آیا مشکلاتی در ارجاع فوری یا غیر فوری موارد نیازمند دارید؟ (پذیرش و بررسی بیمار، ارسال پسخوراند شامل تشخیص، درمان، پیگیری و نیاز به ارجاع مجدد)			
۱۴	آیا به صورت دوره ای و مرتب برای گروه های آسیب پذیر خانواده (زنان، کودکان و مادران باردار) و با توجه به نیازهای بهداشتی آن ها، آموزش های گروهی یا عمومی برگزار می کنید؟			
۱۵	آیا از نظام پرداخت بر اساس عملکرد رضایت دارید.			
۱۶	چه پیشنهادهاتی برای بهبود وضعیت دارید.			